

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pemerintah telah merencanakan visi Indonesia 2025 yaitu menjadi Negara maju pada tahun 2025. Namun Pemerintah juga sepenuhnya menyadari bahwa kualitas sumber daya manusia (SDM) masih menjadi suatu tantangan dalam mewujudkan visi dimaksud. Para pakar dibidang (SDM) menyatakan bahwa kualitas SDM secara dominan ditentukan oleh kemudahan akses pada pendidikan dan fasilitas kesehatan yang berkualitas. Bahkan UNPD (*United Nations Development Programme*) memperkenalkan indeks pembangunan manusia yang dua dari tiga indikatornya (peluang hidup, pengetahuan dan hidup layak) terkait dengan kesehatan. Dengan mempertimbangkan tingkat urgensi dari kesehatan, maka pemerintah baik tingkat pusat maupun daerah telah melakukan beberapa upaya untuk meningkatkan kemudahan akses pada fasilitas kesehatan. Diantaranya adalah dengan menerbitkan Undang-undang Nomor 40 tahun 2004 tentang system Jaminan Sosial Nasional (Undang-undang SJSN) dan Undang-undang Nomor 24 tahun 2004 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial.

Badan penyelenggara jaminan sosial (BPJS) adalah badan hukum publik yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan kesehatan.

BPJS terdiri dari BPJS kesehatan dan BPJS ketenagakerjaan (Kemenkes RI, 2013). Semua penduduk Indonesia wajib menjadi peserta jaminan kesehatan yang dikelola oleh BPJS termasuk orang-orang asing yang telah bekerja paling singkat enam bulan di Indonesia dan telah membayar iuran (Kemenkes RI, 2013)

Salah satu sarana pelayanan kesehatan masyarakat yang dipergunakan adalah puskesmas, yakni salah satu unit pelaksanaan fungsional yang berfungsi sebagai pusat pembangunan kesehatan serta pusat pelayanan kesehatan tingkat pertama yang menyelenggarakan kegiatannya serta menyeluruh, terpadu, dan berkesinambungan pada suatu masyarakat yang bertempat tinggal dalam suatu wilayah tertentu. Jika ditinjau dari pelayanan Indonesia, maka peran dan kedudukan puskesmas adalah sebagai ujung tombak sistem pelayanan di Indonesia (Depkes RI, 2004)

Mutu pelayanan kesehatan sangat mempengaruhi keinginan masyarakat dalam memanfaatkan puskesmas, yang menjadi penilaian masyarakat terhadap mutu pelayanan kesehatan di puskesmas antara lain, penilaian petugas kesehatannya baik dokter, perawat dan tim medis lainnya dalam memberikan pelayanan, kelengkapan sarana (ketersediaan obat-obatan, alat-alat kesehatan) dan jarak sarana kesehatan (Green dalam Notoatmodjo ,2007), Dimensi mutu meliputi Bukti fisik atau bukti langsung (*tangible*), Empati

(*empathy*), Jaminan (*assurance*), Daya tanggap (*responsiveness*), dan Reliabilitas (*reliability*) (Parasuraman dkk, 1988 dalam Bustami 2011).

Pelayanan kesehatan yang bermutu adalah pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap pemakai jasa pelayanan kesehatan sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata penduduk, serta penyelenggaraannya sesuai dengan standar dan kode etik profesi yang telah ditetapkan.

Kepuasan adalah perasaan senang seseorang yang berasal dari perbandingan antara senang seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesenangan terhadap aktivitas dan suatu produk dengan harapannya (Nursalam, 2011).

Ningrum, dkk (2014) melakukan penelitian mengenai hubungan mutu pelayanan kesehatan BPJS terhadap tingkat kepuasan pasien di poli klinik THT Rumkidal Dr. Ramelan Surabaya. Hasil penelitian ini didapatkan bahwa sebanyak 44 responden (68,8%) mengatakan mutu pelayanan kesehatan BPJS cukup baik. Sedangkan pada kepuasan pasien sebanyak 36 responden (56,2%) menyatakan cukup puas dengan pelayanan kesehatan. Hasil uji statistik *Spearman's Rho Correlation* menyatakan terdapat hubungan antara mutu pelayanan kesehatan BPJS dengan kepuasan pasien di Poli Klinik THT Rumkidal Dr. Ramelan Surabaya ($\rho=0,002$).

Hasil study Syahputra (2015), tentang kepuasan pasien BPJS terhadap pelayanan di instalasi rawat inap kelas II rumah sakit umum daerah Sekayu

kabupaten Musi Banyuasin menyimpulkan bahwa terdapat 65 responden 44,5% menyatakan mutu pelayanan BPJS Kesehatan tidak baik, dan pada kepuasan pasien sebanyak 69 responden 47,3% menyatakan tidak puas dengan pelayanan BPJS Kesehatan.

Puskesmas harus memiliki prasarana yang berfungsi paling sedikit terdiri atas sistem penghawaan (ventilasi). sistem pencahayaan, sistem sanitasi, sistem kelistrikan, sistem komunikasi, sistem gas medic, sistem proteksi petir, sistem proteksi kebakaran, sistem pengendalian kebisingan, sistem transportasi vertikal untuk bangunan lebih dari 1 (satu) lantai, kendaraan Puskesmas keliling dan kendaraan ambulans (PERMENKES RI NO 75 Tahun 2014 Pasal 13)

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan pada tanggal 25 Oktober 2015 sampai dengan 27 Oktober 2015 terhadap 10 orang pasien pengguna BPJS, 6 orang merasa tidak puas diantaranya 2 orang merasa tidak puas karena terlalu lama menunggu dokter (reliability). 3 orang merasa tidak puas karena tidak tersedianya fasilitas yang memadai (tangible). 1 orang menyatakan tidak puas karena tenaga puskesmas kurang ramah (empathy). Kemudian 4 orang menyatakan puas terhadap obat yang diberikan sesuai dengan yang dibutuhkan (assurance). Mengingat pentingnya kepuasan pasien untuk meningkatkan mutu pelayanan kesehatan dan belum pernah dilakukannya penelitian sebelumnya di puskesmas Ujungbatu maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang “ **Hubungan Mutu Pelayanan**

Kesehatan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Peserta BPJS Di Puskesmas Ujungbatu Kecamatan Ujungbatu Kabupaten Rokan Hulu Tahun 2016’.

B. Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah apakah ada hubungan mutu pelayanan kesehatan terhadap tingkat kepuasan pasien peserta BPJS di Puskesmas Ujungbatu Kecamatan Ujungbatu Kabupaten Rokan Hulu Tahun 2016.

C. Tujuan

1. Tujuan Umum

Untuk mengetahui hubungan mutu pelayanan kesehatan terhadap tingkat kepuasan peserta BPJS Di puskesmas Ujungbatu Kecamatan Ujungbatu Kabupaten Rokan Hulu Tahun 2016.

2. Tujuan Khusus

1. Untuk mengetahui hubungan Handal (*Reliability*) dengan tingkat kepuasan peserta BPJS Di Puskemas Ujungbatu Kecamatan Ujungbatu Kabupaten Rokan Hulu Tahun 2016.
2. Untuk mengetahui hubungan cepat tanggap (*Responsiveness*) dengan tingkat kepuasan peserta BPJS Di Puskesmas Ujungbatu kecamatan Ujungbatu Kabupaten Rokan Hulu Tahun 2016.

3. Untuk mengetahui hubungan Jaminan (*Assurance*) dengan tingkat kepuasan peserta BPJS Di Puskesmas Ujungbatu Kecamatan Ujungbatu Kabupaten Rokan Hulu Tahun 2016.
4. Untuk mengetahui hubungan Perhatian (*Empathy*) dengan tingkat kepuasan peserta BPJS Di Puskesmas Ujungbatu Kecamatan Ujungbatu Kabupaten Rokan Hulu Tahun 2016.
5. Untuk mengetahui hubungan Bukti fisik (*Tangible*) dengan tingkat kepuasan peserta BPJS Di Puskesmas Ujungbatu Kecamatan Ujungbatu Kabupaten Rokan Hulu Tahun 2016.

D. Manfaat

1. Bagi Puskesmas

Sebagai bahan pertimbangan bagi puskesmas untuk memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas dengan menyusun program pembangunan pelayanan kesehatan lebih lanjut yaitu dengan melakukan evaluasi kembali kriteria peserta BPJS.

2. Bagi Instansi Pendidikan

Diperolehnya informasi tentang pelaksanaan riset sebagai bahan masukan bagi mahasiswa.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Sebagai bahan perbandingan dan informasi bagi peneliti selanjutnya yang berminat dengan objek penelitian yang berhubungan dengan pelayanan kesehatan pasien peserta BPJS di Puskesmas.